

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

施設名	湘南港		
所在地	藤沢市江の島 1 - 1 2 - 2		
サイトURL	http://www.s-n-p.jp/enoshima-yacht-harbor/		
根拠条例	港湾の設置及び管理等に関する条例		
設置目的(設置時期)	公共マリーナ設置整備のため(昭和39年8月)		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
指定期間	H26.4.1 ~ R5.3.31 (2014年) (2023年)	施設所管課 (事務所)	砂防海岸課 (藤沢土木事務所)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>	
<p>利用状況がC評価、利用者の満足度がS評価、収支状況がS評価となったため、3項目評価はB評価となった。</p> <p>提案に基づき適切に湘南港の指定管理業務及び自主事業が行われており、利用者アンケートで不満と評価した意見も少ない。また、これまでの施設の管理運営の経験を活かし安全管理に努めた結果、重大な事故は発生していない。湘南港は東京2020オリンピック競技大会のセーリング競技の会場となることから、セーリング競技の大会会場・練習拠点としての需要が高まるだけでなく、湘南港自体の注目度も高まることが想定され、より一層「開かれた港湾」として安全に配慮し、適切な管理運営等に努めてもらいたい。</p> <p>令和2年度は東京2020オリンピック競技大会の開催準備のため、例年実施している各種大会などは中止し、施設もオリンピック組織委員会の使用に伴い一定の利用制限を行う計画となっており、さらに他の港に艇を移動している者が多いため、当初より今年度の利用状況が低くなることは見込まれており、新型コロナウイルス感染症が利用状況に与える影響は大きく見受けられなかった。</p> <p>なお、感染拡大防止の観点から、施設内の入念な清掃、来館者の体調チェックやアルコール消毒など、必要な感染症対策を行った。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて利用承認や安全管理に係る業務を実施し、計約6千隻の出艇等の実績をあげた。</p> <p>◆利用状況 ヨットの出艇数は目標達成率約49%となり、C評価となった。なお、東京2020オリンピック競技大会の開催準備に伴い、ヨットを他港に移動する者が多く、施設もオリンピック組織委員会が使用している期間・箇所が多く、4月~7月中旬及び1月中旬~3月までの約6か月間使用できなかったため、目標値を6/12に設定している(昨年度は10/12)。さらに他の港に艇を移動している者が多いため、利用状況が低くなった。</p> <p>◆利用者の満足度 令和2年11月に実施し、上位2段階の回答割合が約97%となったためS評価となった。アンケートの実施にあたっては、窓口にて配架を行っているが、利用者へアンケート回答について周知を行い、前年度より回答数が増えた。</p> <p>◆収支状況 東京2020オリンピック競技大会の延期に伴い、開催準備期間や施設の利用制限期間が延長したことにより支出減となったほか、小破修繕や一部清掃を自社で行うなど経費節減にも努めた。その結果、収支比率が約108%となったためS評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 特になし</p> <p>◆事故・不祥事等 特になし</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし</p> <p>◆その他 特になし</p>	
3項目評価	S:極めて良好 A:良好 B:一部改善が必要 C:抜本的な改善が必要
B	※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月1回程度	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
利用承認業務 ・ヨットハーバー施設、クレーン、本船岸壁 ・臨港道路附属駐車場 ・港湾管理事務所及び船具庫 ・神奈川県収入印紙 ・ガソリン等販売 ・その他の利用承認等の業務	・ヨット係留施設及び陸置施設について、計約2千隻の利用承認等の処理を行った。 ・臨港道路附属駐車場について、計約7万台の利用料の徴収等の管理を行った。 ・港湾管理事務所会議室について、計約4百件の利用承認等の処理を行った。 ・ヨット係留施設及び陸置施設の利用承認に伴い、計約150万円分の神奈川県収入証印紙の処理を行った。 ・ガソリン等販売について令和元年9月より実施している。	オリンピック開催準備に伴い、施設利用期間の制限により処理件数は例年より少なくなっているものの、提案の効果が確認された。
維持管理業務 ・清掃業務 ・巡視等業務	・清掃委託業者がすべての開港日に清掃を行ったほか、定期的に有資格者による清掃（スロープの苔落とし等）を行った。 ・警備委託会社の警備員が毎日巡視及び夜間巡回を行ったほか、監視カメラによる監視を行った。	提案の効果が確認された。
ヨット等安全管理業務 ・利用者が施設を安全に利用するために配慮すべき業務や指導等 ・出艇禁止、出艇注意指導 ・救助艇の調達方法等 ・事故防止に関するマニュアルの作成等 ・通常時における事故等の緊急事態が発生した場合の安全管理等	・在港艇の出入港について、出艇管理システム等により計約6千隻の管理を行った。 ・気象情報をすべての開港日に提供したほか、高潮・波浪等の注意喚起として、出艇注意指導や出艇禁止指導を行った。 ・海面監視として、レスキュー艇による海上パトロール及び海上レスキューを行った。 ・悪天候時の災害防止として、不在艇の固定を行った。 ・フォークリフトを使用した艇の積み降ろしの援助や、高齢者等へのスロープの援助等を行った。	提案の効果が確認された。

<p>利用促進のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より多くの利用を図るために実施する事業 ・利用促進状況を把握するための数値目標の設定 ・広報・PR活動の取組 ・サービスの向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握等 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は東京2020オリンピック競技大会開催準備のため積極的な活動はできなかった。 	<p>オリンピック開催準備に伴いヨット大会は実施されなかったが、オリンピック開催後は提案にそってより多くの利用を図るための取組を実施してもらいたい。</p>
<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域や関係機関（団体等）との連携・協力体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・藤沢市フィルムコミッションと連携し、ロケーション撮影利用の受入れを行った。一方、オリンピック開催準備に伴い例年行っていた関係団体やNPO法人が実施するイベントは実施されなかった。 	<p>オリンピック開催準備に伴い例年実施されていた関係団体等とのイベントは実施されなかったが、オリンピック開催後は提案にそってより多くの利用を図るための取組を実施してもらいたい。</p>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

〔 参考：自主事業 〕

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>【係留・陸置施設利用者への支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船底を洗浄する高圧洗浄機の貸出 ・フォークリフトによる搬出入 ・点検時等に使用する船台の貸出 ・給電用のコードの貸出 ・ライフジャケットの貸出 ・バッテリーの充電 ・バッテリーを起動するブースターケーブルの貸出 ・自転車の貸出 ・コインロッカー（貴重品ロッカー） ・ドリルの貸出 ・出艇管理システム利用カードの再発行 ・ドライヤーの貸出 <p>【会議室利用者への支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクターの貸出 <p>【販売事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会公式ライセンス商品 ・オリジナルグッズ ・サニタリー用品 ・氷 ・ビール、ソフトドリンク、食品 ・アメニティー <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コピー機（FAX） ・ボランティアによる植栽 	<p>オリンピック開催準備に伴い、施設利用期間の制限はあったものの、各種自主事業は実施され提案の効果が確認された。</p>

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

5. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	20,358	18,447	6,268
対前年度比		90.6%	34.0%
目標値	25,500	21,250	12,750
目標達成率	79.8%	86.8%	49.2%

目標値の設定根拠： 前指定期間の実績の平均の近似値（6/12月分）
 ＊4月～7月中旬及び1月中旬～3月まではオリンピック開催準備のため施設を使用できなかったため

利用者数の算出方法（対象）： ヨットの出艇数

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

令和2年度は東京2020オリンピック競技大会の開催準備のため、例年実施している各種大会などは中止し、施設もオリンピック組織委員会の使用に伴い一定の利用制限を行う計画となっており、さらに他の港に艇を移動している者が多いため、当初より今年度の利用状況が低くなることは見込まれており、新型コロナウイルス感染症が利用状況に与える影響は大きく見受けられなかった。

②令和2年度の対応状況

東京2020オリンピック競技大会の開催準備のため、施設利用制限期間があった。また新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、来館者の体調チェックやアルコール消毒など、必要な感染対策を行った。

6. 利用者の満足度

評価	<<評価の目安>> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	詳細な内容で定期的を実施するアンケート	前年度と同様に、多くの利用者から満足またはどちらかといえば満足との回答が得られており、満足度は高い

[サービス内容の総合的評価]

質問内容

総合的印象について

実施した調査の配布方法 窓口に配架 回収数/配布数 78 / 112 = 69.6%

配布(サンプル)対象 施設利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	14	62	2	0	78	
回答率	17.9%	79.5%	2.6%	0.0%		
前年度の回答数	5	27	1	0	33	
前年度回答率	15.2%	81.8%	3.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	118.5%	97.2%	84.6%	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響

-

②令和2年度の対応状況

-

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
S	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳			支出	収支差額
前々年度	当初予算	114,023		9,305	県収入証紙販売手数料	123,328	123,328	0	
	決算	114,023		8,126	県収入証紙販売手数料	122,149	137,494	-15,345	88.84%
前年度	当初予算	120,843		3,460	県収入証紙販売手数料	124,303	124,303	0	
	決算	120,843		4,339	県収入証紙販売手数料	125,182	118,244	6,938	105.87%
令和2年度	当初予算	87,107		9,477	県収入証紙販売手数料	96,584	96,584	0	
	決算	86,852		2,735	県収入証紙販売手数料 雇用調整助成金	89,587	82,271	7,316	108.89%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位：千円)
令和2年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<p><備考></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応として、県との協議により指定管理料を減額（255千円）した。 ・支出については、東京2020オリンピック競技大会の延期に伴う開催準備期間や施設の利用制限期間の延長により減となったほか、小破修繕や一部清掃を自社で行うなど経費節減にも努めた。

<p>【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)</p>
<p>①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響</p> <p style="text-align: center;">-</p>
<p>②令和2年度の対応状況</p> <p style="text-align: center;">-</p>

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。